หากมีความไม่สอดคล้องกันหรือความขัดแย้งกันระหว่างเอกสารฉบับนี้กับฉบับภาษาอังกฤษ/จีน จะถือว่าฉบับภาษาอังกฤษ/จีนมีผลเหนือกว่า

หลักการทั่วไป (ตอนที่ 1 ส่วนที่ 2) ของหลักปฏิบัติด้านการธนาคาร

1. หลักการทั่วไป

1.1 การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม

สถาบันการเงินควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม ซื่อสัตย์สุจริต
และเป็นธรรมในทุกขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับสถาบันการเงิน
การดูแลผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมควรเป็นส่วนสำคัญในการกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กรที่ดีของสถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้
ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับความต้องการของกลุ่มเสี่ยง

1.2 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตควรแจ้งและอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญ ความเสี่ยงและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ค่าธรรมเนียม ค่าคอมมิชชั่น
หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับใช้ และแจ้งรายละเอียดเหล่านี้แก่ลูกค้า
อีกทั้งควรมีการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติม รวมถึงคำเตือนที่เหมาะสม
เพื่อให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับลักษณะและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และบริการ
โดยยังควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องซึ่งตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของสถาบันการเงิน
นำมาใช้ผ่านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ขาย
ควรให้ข้อมูลที่เหมาะสมในทุกขั้นตอนของความสัมพันธ์กับลูกค้า
เนื้อหาด้านการส่งเสริมการขายทางการเงินทั้งหมดควรมีความถูกต้อง ซื่อสัตย์ เข้าใจง่าย
และไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด
การเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาควรนำมาปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานในกรณีที่เหมาะสมและสามารถกระทำได้ เพื่อการเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีลักษณะเดียวกัน
หากมีการให้คำแนะนำ
คำแนะนำดังกล่าวควรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
และโดยทั่วไปควรอิงตามข้อมูลของลูกค้าโดยพิจารณาจากความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวัตถุประสงค์ทางการเงิน ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของลูกค้า สถาบันการเงินควรแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องถูกต้อง และพร้อมใช้งานมีความสำคัญต่อสถาบันการเงิน

1.3. **การศึกษาและการให้ความรู้ทางการเงิน**

ด้วยการตระหนักว่าลูกค้ามีความรับผิดชอบในการเสริมสร้างความรู้ทางการเงิน สถาบันการเงินควรเข้าร่วมกับรัฐบาล องค์กรกำกับดูแล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการให้ความรู้และสร้างความตระหนักทางการเงิน รวมถึงช่วยให้ลูกค้าปัจจุบันและในอนาคตพัฒนาความรู้ ทักษะ และความเชื่อมั่นที่เหมาะสมเพื่อทำความเข้าใจกับความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงและโอกาสทางการเงิน สร้างข้อมูลทางเลือก อีกทั้งทราบว่าจะขอความช่วยเหลือได้จากที่ใด และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงสถานภาพทางการเงินที่ดีของตนเอง โดยควรส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและข้อมูลที่กว้างขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้ทางการเงินและความสามารถในเชิงลึกมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยง นอกจากนี้ ลูกค้าควรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิ และความรับผิดชอบได้โดยง่าย

1.4. **การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบของสถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาต**

สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตควรกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ เพื่อการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า และเป็นผู้รับผิดชอบส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน นอกจากนี้ สถาบันการเงินควรมีความรับผิดชอบและภาระหน้าที่อันเกิดจากผลของการกระทำของตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตน และผู้ให้บริการบุคคลที่สาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกรรมและอิงตามข้อมูลเบื้องต้นที่ลูกค้าให้ไว้ อีกทั้งสถาบันการเงินควรประเมินความสามารถและความจำเป็นทางการเงินของลูกค้าของตนก่อนที่จะเสนอผลิตภัณฑ์ คำแนะนำ หรือบริการ ในส่วนของพนักงาน (โดยเฉพาะผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า) ควรได้รับการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิอย่างเหมาะสม

สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของสถาบันการเงินควรพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อใดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตควรตรวจสอบว่ามีการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง มีวิธีการภายในเพื่อจัดการความขัดแย้งดังกล่าว หรือปฏิเสธที่จะให้ผลิตภัณฑ์ คำแนะนำ หรือบริการ ทั้งนี้ โครงสร้างค่าตอบแทนของพนักงานสถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาต ควรออกแบบเพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ การปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม และเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1.5. การปกป้องทรัพย์สินของลูกค้าจากการฉ้อโกงและใช้ผิดวัตถุประสงค์

สถาบันการเงินควรมีข้อมูล การควบคุม และวิธีการป้องกันที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อปกป้องเงินฝาก เงินออมทรัพย์ และสินทรัพย์ทางการเงินอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันของลูกค้าอย่างเหมาะสม พร้อมด้วยความเชื่อมั่นในระดับสูง รวมถึงการต่อต้านการฉ้อโกง การยักยอก หรือการใช้ในทางที่ผิดอื่น ๆ

1.6. การคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค

สถาบันการเงินควรมีวิธีการควบคุมและป้องกันที่เหมาะสมในหน่วยงาน เพื่อคุ้มครองข้อมูลทางการเงินและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยวิธีการเหล่านี้ควรเป็นไปตามที่กฎหมายบังคับใช้ทั้งหมด และโดยเฉพาะอย่างยิ่งควรกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถรวบรวม ประมวลผล ครอบครอง ใช้ และเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวได้ ซึ่งวิธีการนั้นควรเคารพสิทธิของลูกค้าในการรับทราบเกี่ยวกับการแบ่งปันข้อมูลเพื่อเข้าถึงข้อมูล และเพื่อรับการแก้ไขและ/หรือลบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือการเก็บรวบรวมที่ผิดกฎหมายโดยทันที

1.7. การจัดการเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข

สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตควรจัดสรรช่องทางที่เหมาะสมในการยื่นคำร้อง ทำเรื่องร้องเรียน และหาทางแก้ปัญหาที่สามารถเข้าถึงได้ ยุติธรรม รับผิดชอบ เหมาะสมกับเวลา และมีประสิทธิภาพ โดยเป็นไปตามความเหมาะสม ทั้งนี้

ช่องทางดังกล่าวไม่ควรกำหนดค่าใช้จ่ายที่ไม่สมเหตุสมผล ล่าช้า หรือเป็นภาระต่อลูกค้า

1.8. **การแข่งขัน**

สถาบันการเงินควรอนุญาตให้ลูกค้าค้นหา เปรียบเทียบ
รวมถึงสับเปลี่ยนระหว่างผลิตภัณฑ์และสถาบันการเงินได้โดยง่าย
ในราคาที่สมเหตุสมผลและได้รับการเปิดเผย ตามความเหมาะสม